岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）素案の概要

資料　２－１

いわて県民計画（2019～2028）

Ｖ　安全　28　事故や犯罪が少なく、安全・安心に暮らせるまちづくりを進めます

○　消費者トラブルの未然防止と早期解決のための、消費者被害の防止に向けた情報提供やセミナーの開催などによる消費者教育の推進及び相談機能の充実

- 広報媒体の活用等による消費生活に係る情報の提供
- 高齢者等の消費者の特性に応じた消費者教育の推進
- 成年年齢の引下げに対応し、若年層に向けた啓発や相談機能の強化
- 消費者トラブルの早期解決のための相談機能の充実

第４期消費者基本計画（国）

計画期間：2020～2024

【基本目標】
「消費者が主役となる社会」の実現

【基本的方向】

1　消費者被害の防止
- 厳格な法執行等による消費者保護
- 消費者が必要な情報を得られる環境整備
- 消費者の特性に応じたアプローチ

2　消費者の自立と事業者の自主的取組の加速
- 消費者教育その他の普及啓発
- 事業者の自主的な取組支援の枠組み構築

3　協働による豊かな社会の実現
- 持続可能な社会の形成
- 消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築
- 協働を支える地域の枠組の構築

4　デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応
- デジタル化により実現するSociety5.0への対応
- 国際化の進展への対応

5　災害・感染症拡大など緊急時対応

【重点施策】

1　消費者被害の防止
2　消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進
3　消費生活に関連する多様な課題への機動的・集中的な対応
4　消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
5　消費者行政を推進するための体制整備

消費者施策推進計画（県）

計画期間：2020～2024

基本目標：消費者被害の防止と救済に取り組み、暮らしの安心を実感できる岩手

施策の方向		施策の展開
1　商品やサービスの安全の確保 (1) 監視指導及び検査の徹底 (2) 消費者事故の調査・公表 (3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化	Ⅰ	(1) 商品等の安全性を確保するため、関係する法律に基づく監視指導及び検査を行います。 (2) 商品テストの結果や消費者事故の情報を県民に迅速に提供します。 (3) 生活関連物資の価格動向等を調査し、必要に応じて事業者への協力要請等を行います。
2　消費者と事業者との取引の適正化 (1) 規格・表示の適正化の推進 (2) 消費者契約の適正化の推進	Ⅱ	(1) 消費者の自主的、合理的な選択の機会を確保するため、日用品、食品等の規格・表示の監視指導及び検査を行います。 (2) 取引が適正に行われるよう、訪問販売などの事業者に対する指導監督・立入調査等を行います。
3　消費者教育の推進 (1) 消費者教育の充実 (2) 高齢者に対する消費者教育の推進 (3) 成年年齢引下げへの対応 (4) 高度情報通信社会への対応 (5) 持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	Ⅲ	(1) 様々な広報媒体を通じて情報提供を行うとともに、ライフステージに合わせて、学校、地域、家庭、職域等様々な場を活用した消費者教育の充実を図ります。 (2) 高齢者の特性に配慮した出前講座を開催するほか、地域団体や高齢者福祉の関係機関等と連携した注意喚起や啓発を行います。 (3) 教員向け研修や高校生向けセミナーの開催など、関係機関と連携し、若年者に対する消費者教育の充実を図ります。 (4) 電子商取引の拡大によるトラブル防止のため、実際のトラブル事例の紹介や対応策の啓発を行います。 (5) 障がい者支援につながる商品の購入やエコバッグの持参など、人や社会、環境へ配慮した消費行動（エシカル消費）の普及啓発を図り、持続可能な社会の実現に向けて消費者や事業者の自主的な行動を促進します。
4　消費者被害の救済 (1) 消費生活相談対応の充実 (2) 多重債務問題に対する解決支援 (3) 地域のつながりをいかした見守り体制の構築	Ⅳ	(1) 消費生活相談員の資質向上や弁護士相談の実施による相談対応の充実を図ります。 (2) 弁護士会や福祉等関係機関との連携を深め、多重債務者弁護士相談などの法的解決支援や生活再建に向けたサポートを行います。 (3) 地域における高齢者等の消費者被害防止・救済のため、関係団体の連携による消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進します。
5　市町村・関係機関等との連携・協働 (1) 市町村の相談体制の充実への支援 (2) 関係機関との連携 (3) 消費者と事業者との協働	Ⅴ	(1) 市町村の消費生活相談員の研修会を開催するほか、困難な相談事案について専門家の助言を得る機会を提供するなど、解決に向けた支援を行います。 (2) きめ細かな消費者支援のため、弁護士会や警察等の関係機関と連携して対応します。 (3) プラスチックごみの削減など環境の保全に資する活動や、エコ商品の購入などのエシカル消費等により、消費者と事業者との協働による取組を促進します。

【岩手県の現状と求められる取組（課題）】

『現状』

- 県内の全市町村に、消費生活相談窓口が整備
- 消費生活相談は県全体で毎年１万件前後で推移
- 相談者のうち、高齢者（60歳以上）が約４割を占める
- 相談内容は、インターネット接続回線の契約や副業サイトへの登録によるトラブルなど、インターネットやスマートフォンの普及に関係したものが全ての年代において上位を占める

消費生活に関する県民意識調査結果

○　関心のある消費者問題
①悪質な商法の手口と対策　：16.9％
②食品の安全性に関する問題　：14.7％
③インターネット利用によるトラブル　：14.1％

○　行政に望む消費者問題に対する取組
①悪質な事業者への指導・取締りの強化　：16.7％
②商品やサービスの事故、リコール等の情報提供　：11.4％
③学校や教育現場での消費者教育の充実　：11.3％

「消費生活に関する県民意識調査(R元年5月～6月)」

『求められる取組（課題）』

- 消費者事故の未然防止
- 事業者への指導
- 消費者教育の推進
- 消費者被害の救済
- 市町村・関係機関等との連携・協働